

11INK12026



Overijssel

GEMEENTE HELLENDOORN	
Behand.: PVWI7	
25 NOV 2011	
A / <input checked="" type="checkbox"/> Stuk	Trefw.: ISRAAD 13-12-11
Werkpr.	
Kopie aan: BW/Com GKO PKN	
Archief D / N. Tekst / <input checked="" type="checkbox"/> Vert.	

**Geacht College van Burgermeester en Wethouders**

Datum: 24 november 2011  
 Kenmerk: U290.2011  
 Betreft: Voortbestaan Afdeling Klachtenopvang op grond van Wmo  
 prestatieveld 3 (art. 1 lid 1 onder g sub 3<sup>o</sup> Wmo)

Geachte heer, mevrouw,

Zorgbelang Overijssel is een stichting met ruim 120 aangesloten patiënten- en cliëntenorganisaties uit alle delen van Overijssel. Zorgbelang Overijssel behartigt de belangen van burgers, die gebruik maken of willen maken van het aanbod van zorg en maatschappelijke ondersteuning in Overijssel. Zorgbelang Overijssel maakt deel uit van een landelijk netwerk van Zorgbelangorganisaties.

Het doel van Zorgbelang Overijssel is een bijdrage te leveren aan kwaliteitsverbetering van de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening. Dit gebeurt op basis van ervaringen en wensen van zorggebruikers en aan de hand van kennis m.b.t. het Overijsselse zorgveld in al zijn aspecten. Zorgbelang Overijssel treedt op als woordvoerder en gaat namens zorgvragers in gesprek met overheden, zorgaanbieders en zorgverzekeraars over o.a. zorg op maat, ketenzorg, zorginnovatie enz. Binnen Zorgbelang Overijssel behartigt de afdeling Klachtenopvang de belangen van individuele zorgvragers.

De afdeling Klachtenopvang verstrekt aan cliënten uitgebreide informatie over het Nederlandse zorgstelsel, de zorgverzekeringswet, de WMO, AWBZ en over patiëntenrechten en klachtwegen. Cliënten met onvrede over de zorg kunnen daarover een melding doen en kunnen bijvoorbeeld ondersteuning krijgen bij het opstellen van een klachtbrief en het voorbereiden van een hoorzitting. Dit alles valt onder 'Klachtenopvang'. Daarnaast haalt de afdeling uit alle meldingen en klachten (nadat ze zijn geanonimiseerd) signalen van knelpunten op, die Zorgbelang Overijssel met de betrokken instanties doorspreekt, waarbij zij aanbevelingen vanuit patiënten-/cliëntenperspectief doet.

In de provincie Overijssel zijn verschillende organisaties actief die burgers diensten zoals informatievoorziening, advies en ondersteuning bieden op veel rechtsgebieden, maar niet op het terrein van het gezondheidsrecht. In Overijssel is de afdeling Klachtenopvang de enige organisatie die deze diensten kosteloos en deskundig verleent. Bij problemen en geschillen hebben burgers behoefte aan een onafhankelijke organisatie, die hen adviseert en begeleidt.

Kievitstraat 9 • 7557 AP Hengelo  
 Telefoon 074 250 01 55  
 Fax 074 242 75 67  
[www.zorgbelang-overijssel.nl](http://www.zorgbelang-overijssel.nl)  
[info@zorgbelang-overijssel.nl](mailto:info@zorgbelang-overijssel.nl)

De afdeling Klachtenopvang is bekend bij (vertegenwoordigers van) burgers en overheidsinstanties en zorgverleners/-verzekeraars die hun cliënten naar ons doorverwijzen indien zij vragen hebben rond de gezondheidszorg en gezondheidsrecht of Wmo/AWBZ.

Zorgbelang Overijssel wordt al ruim 25 jaar voor de uitvoering van haar taken gefinancierd door de provincie.

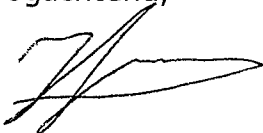
Enkele weken geleden heeft de provincie Overijssel ons bericht, dat de subsidie wordt afgebouwd. Een consequentie van deze bezuiniging is dat de afdeling Klachtenopvang niet meer kan voortbestaan. De bezuiniging heeft grote gevolgen voor de Overijsselse burgers. Kwetsbare burgers die problemen rond de gezondheidszorg ervaren, kunnen niet meer bij onze onafhankelijke organisatie terecht voor informatie, advies en ondersteuning.

Zorgbelang Overijssel wil graag dat de hierboven geschetste dienstverlening, die essentieel is voor een zelfstandige positie van de kwetsbare burger, voortgezet kan worden. Wij vragen uw gemeente om een bijdrage te leveren op grond van prestatieveld 3 van de Wmo, om op die wijze voor uw burgers de dienstverlening van de afdeling Klachtenopvang voor hen in stand te houden. In Overijssel zijn 25 gemeenten. Een subsidie van 5000 euro per jaar van elke gemeente in Overijssel is voldoende om de klachtenopvang, waarvan jaarlijks meer dan 1000 burgers gebruik maken, veilig te stellen. Gemeenten kunnen met deze bijdrage hun burgers maatschappelijke ondersteuning, informatie en advies rond de gezondheidszorg en gezondheidsrecht garanderen.

Indien u graag nader geïnformeerd wilt worden, zijn wij uiteraard bereid om al uw vragen te beantwoorden.

Wij hopen een snelle en positieve reactie van u te mogen ontvangen.

Hoogachtend,



Drs. J.F. Feenstra, directeur Zorgbelang Overijssel

CC: - Gemeenteraad

Bijlage: - Folder Afdeling Signalering en Klachtenopvang

**zorg belang**  
Overijssel

aangesloten bij

**clïëntenrechten.nl**  
voor uw recht in de zorg

**Afd. Signalering & Klachtenopvang Zorg**

Bereikbaar op werkdagen van:

09.00 tot 15.00 uur

Tel: 0900-243 70 70

Tel: 074-291 35 97

ikg@zorgbelang-overijssel.nl

www.zorgbelang-overijssel.nl

De afdeling Signalering & Klachtenopvang Zorg maakt  
deel uit van Zorgbelang Overijssel.



2e druk maart 2008



**Zorgbelang  
Overijssel**

Kievitstraat 9

7557 AP Hengelo

Telefoon 074 250 01 55

Fax 074 242 75 67

www.zorgbelang-overijssel.nl

info@zorgbelang-overijssel.nl

**zorg belang**  
Overijssel

**Heeft u vragen  
of klachten over de zorg?**

**Doe er wat mee!**

**Bel: 0900-243 70 70**

(€0,10 pm)

